

CEU

*Universidad
San Pablo*

MC-MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNO DE CALIDAD

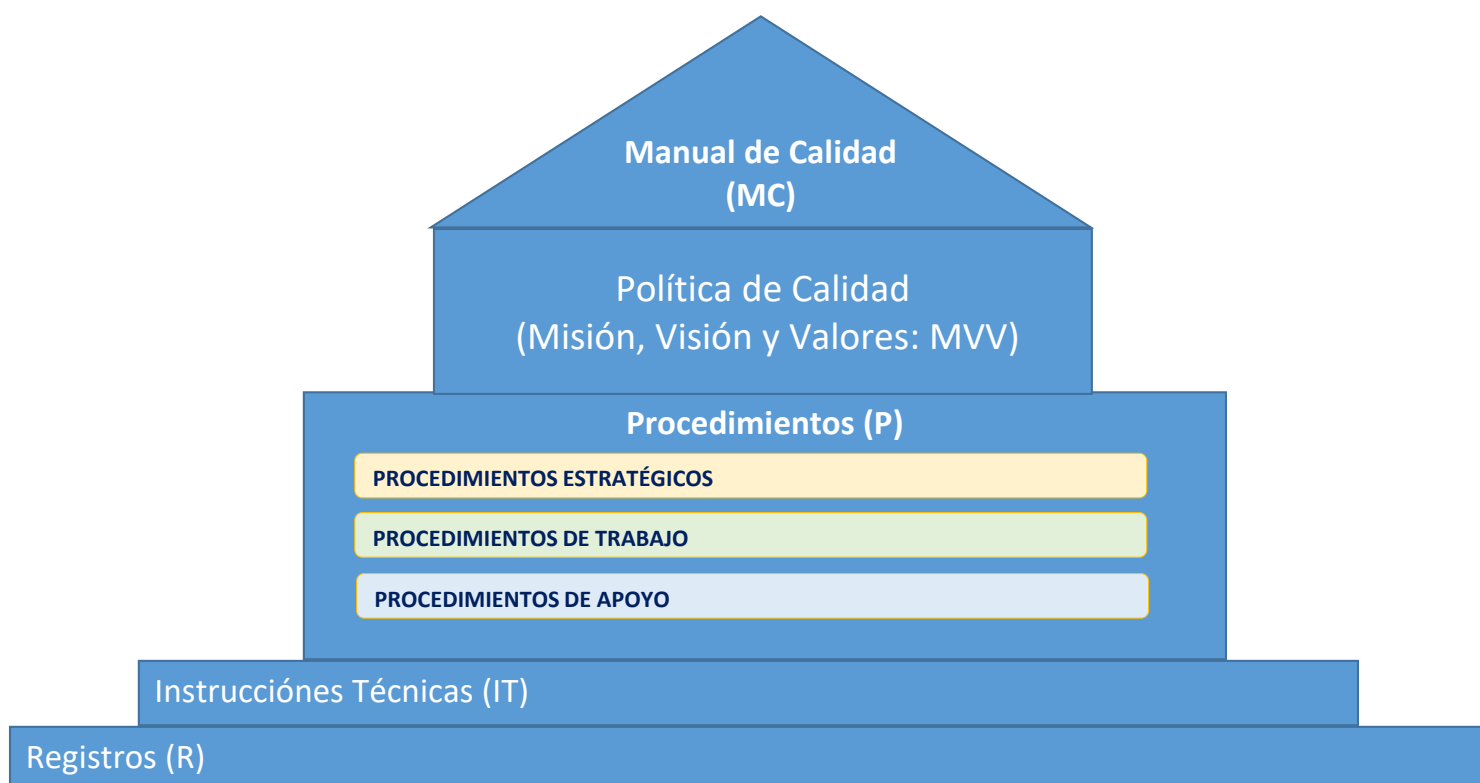
REAL INSTITUTO DE ESTUDIOS EUROPEOS

Aprobación en Consejo de Gobierno: 15/12/2021

El **MC-Manual de Calidad** es el documento que recoge y define todos los documentos que forman parte del Sistema de Garantía Interno de Calidad (SGIC) del Real Instituto de Estudios Europeos (RIEE).

Alcance: El Sistema de Garantía Interno de Calidad se aplica al Real Instituto de Estudios Europeos, a todas sus titulaciones y a sus servicios.

La jerarquía de los documentos que contiene este SGIC-RIEE es la que viene representada en el siguiente gráfico:



1. [PC-POLÍTICA DE CALIDAD](#)
2. [RM-REGISTRO DE MODIFICACIONES DEL SGIC](#)
3. [LISTADO DE PROCEDIMIENTOS EN VIGOR, MAPA DE PROCESOS Y BREVE DEFINICIÓN DEL OBJETIVO Y ALCANCE DE CADA UNO DE ELLOS](#)

1. PC-POLÍTICA DE CALIDAD

La Política de Calidad de la Universidad San Pablo-CEU, en la realización de su actividad educativa, investigadora y de transferencia del conocimiento, gira en torno a sólidos valores como el respeto y la integridad. En base a estos valores, a la visión del humanismo cristiano y al enfoque hacia los Grupos de Interés, la Universidad San Pablo-CEU dispone de un Decálogo de Compromiso que orienta, guía y compromete a toda la comunidad educativa, buscando siempre el cumplimiento legal, ético y moral en las actividades que se realizan.

1. MISIÓN

Ofrecer una educación universitaria de excelencia que contribuya al desarrollo personal, profesional y cultural de los estudiantes, y que apoye el progreso de las entidades y de la sociedad en la que se integra.

Desarrollar una investigación científica y técnica que provoque la generación de conocimiento, que estimule el pensamiento científico crítico, que promueva el desarrollo tecnológico, la innovación y la competitividad de la empresa, y que sostenga un progreso económico equitativo y sostenible.

2. VISIÓN

El objetivo principal es la satisfacción de los Grupos de Interés. Además, se pretende que los centros de la Universidad San Pablo-CEU se conviertan en un referente internacional con respecto a la innovación y la calidad de su formación, la rigurosidad de su investigación y la transferencia constante de conocimiento hacia la sociedad.

Se incentiva que cada miembro conozca y domine sus funciones y responsabilidades, reciba formación e información sobre cómo actuar correctamente y se instale la sensibilidad de cumplimiento en todos los grupos de interés.

Se potencia la dimensión internacional en todas las acciones y políticas como respuesta a un mundo global, a un mercado de trabajo internacional y a una sociedad abierta y en constante cambio.

Se transmiten los valores éticos del humanismo cristiano, que contribuyen a la mejora de la sociedad proporcionando impactos sociales y culturales positivos.

Se busca el prestigio académico e investigador de la Universidad San Pablo-CEU, a través de un reconocido cuadro docente y de un personal altamente cualificado en administración y servicios, que trabajan por esta visión, así como por la pertinencia de nuestras acciones de impacto social.

La Dirección de la Universidad se compromete a garantizar la seguridad de la información, poniendo en práctica las medidas preventivas y reactivas que permiten resguardar y proteger los datos y la información con la que se trabaja.

3. VALORES

Cada Centro de la Universidad San Pablo-CEU hunde sus raíces en los valores del humanismo cristiano y es fiel y respetuoso a los principios de la Constitución Española. Persigue la formación integral de sus profesores y estudiantes con el fin de capacitarles en el desarrollo del pensamiento crítico y prepararlos en el ejercicio de actividades científicas y profesionales al servicio de la sociedad. En este sentido, la Universidad San Pablo-CEU se preocupa por proporcionar una formación de Grado, Postgrado y Doctorado dirigida hacia la excelencia y la internacionalización, garantizando una oferta académica que facilite la inserción laboral de sus egresados y sea acorde con las necesidades y expectativas de los grupos de interés y de la sociedad en general.

Los Centros de la Universidad San Pablo-CEU apuestan por la calidad y se comprometen a cumplir con los requisitos, normativas y reglamentación que le sean de aplicación.

En ellos se fomenta el conocimiento y el dominio de idiomas como promotores de la tolerancia, la convivencia, el respeto a los derechos humanos y la comunicación entre las personas y las sociedades.

Se promueve la solidaridad y la cooperación, con especial atención al desarrollo, la defensa de los valores y la presencia activa en los foros sociales, culturales, educativos, económicos, etc.

Se incentiva la colaboración con las autoridades y la sociedad civil, y el mantenimiento de una actitud proactiva para contribuir al desarrollo económico, social y cultural de las personas y la sociedad.

La Dirección de la Universidad velará por el cumplimiento de esta Política de Calidad y procederá a revisarla regularmente con el fin de establecer las medidas oportunas para asegurar su mejora continua.

Todos estos principios se recogen y desarrollan en el Sistema de Garantía Interno de la Calidad de cada Centro, y se impulsan mediante el liderazgo activo de la Dirección de la Universidad San Pablo-CEU, por lo que aquí los suscribo y desde aquí os animo a todos a hacerlos realidad.

Firmado en Madrid, a 15 de diciembre de 2021, por la Magnífica Rectora de la Universidad San Pablo-CEU Dra. Dña. Rosa María Visiedo Claverol

2. RM-REGISTRO DE MODIFICACIONES

Siempre han existido unos protocolos y procedimientos que han garantizado una docencia y unos servicios educativos de calidad, en cada una de las titulaciones que se han implantado en la Universidad CEU San Pablo desde sus inicios, **apareciendo ya reflejado dicho sistema en los títulos verificados en 2009.**

Desde la implantación del **primer Sistema de Garantía Interno de Calidad a nivel de Facultad**, y su aprobación inicial **el 18 de enero de 2012**, anualmente, durante los primeros meses de cada año, la Comisión de Garantía de Calidad del Real Instituto de Estudios Europeos de la Universidad CEU San Pablo, se ha reunido para revisar los indicadores y evidencias de los procedimientos del SGIC y analizar la conveniencia de actualización de los mismos.

Fruto de estas reuniones, donde también se analizan las propuestas de mejora que llegan desde el Buzón SQRA y desde todos los Servicios y Departamentos, el SGIC se ha ido actualizando y mejorando, siguiendo la filosofía de un sistema vivo en constante cambio y adaptación.

Una de las mejoras que se llevaron a cabo en 2013 fue la creación de las SubComisiones Internas de Calidad (SubCIC) de cada uno de los títulos, para una gestión más específica, y que reportan a la Comisión Interna de Calidad del Centro (CIC-RIEE).

En el RM-Registro de Modificaciones se registran todas las modificaciones aprobadas por el Consejo de Gobierno desde el 18/01/2012, así como aquellas modificaciones en curso y pendientes de aprobación, con el fin de poder realizar una trazabilidad de todos los documentos que conforman el actual Sistema de Garantía Interno de Calidad.

El SGIC vigente es el aprobado en Consejo de Gobierno el 15 de diciembre de 2021, el cual ha sido diseñado para cumplir con las directrices del modelo SISCAL de Fundación Madri+d y que actualmente está en trámite de certificación.

RESUMEN DE LAS REVISIONES MÁS RELEVANTES	Fecha aprobación
Cada título tiene su sistema de garantía de la calidad de la docencia y de los servicios educativos que apoyan al desarrollo del título. Este sistema de calidad a nivel de título contempla desde su planificación y creación inicial, hasta los seguimientos mediante el análisis de indicadores y medición de la satisfacción, y la atención global del alumno desde su proceso de información previo a la matriculación hasta que egresa.	En cada verificación anterior a 2012
Edición inicial del SGIC a nivel de Centro Se crean los siguientes procedimientos que afectarán a todos los títulos del Real Instituto de Estudios Europeos y a los servicios que apoyan su desarrollo:	18/01/2012

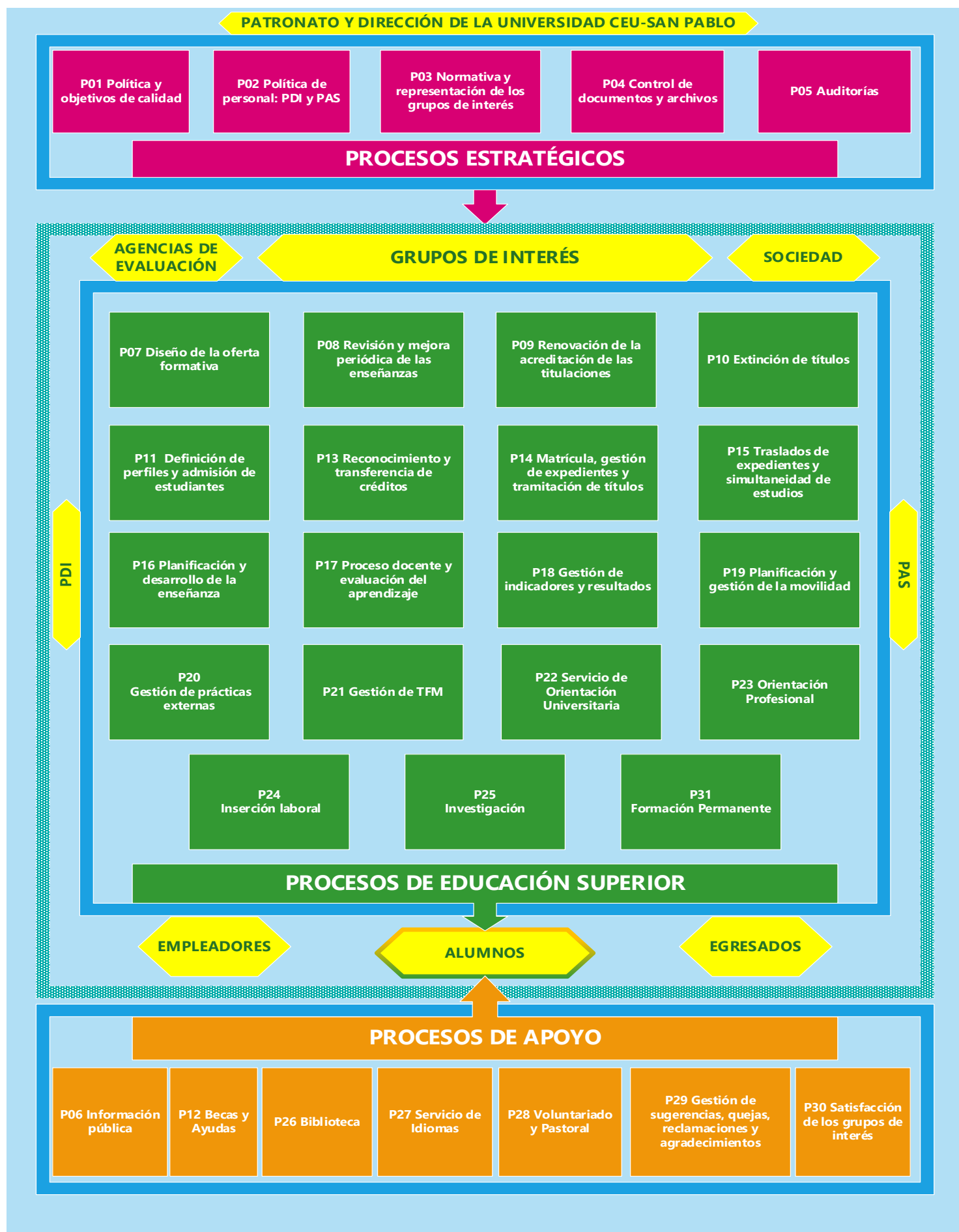


RESUMEN DE LAS REVISIONES MÁS RELEVANTES	Fecha aprobación
PA 01 Medida de la satisfacción de los grupos de interés PA 02 Gestión de sugerencias, quejas, reclamaciones y agradecimientos PA 03 Información pública PA 04 Medición de los resultados de los títulos (títulos) PA 05 Análisis y mejora continua (títulos) PC 01 Diseño de la oferta formativa PC 02 Definición de perfiles y admisión de estudiantes PC 03 Revisión periódica de las enseñanzas PC 04 Suspensión o extinción del título PC 05 Planificación y desarrollo de la enseñanza PC 06 Resultados de aprendizaje PC 07 Planificación de la movilidad PC 08 Proceso gestión de la movilidad PC 09 Gestión de las prácticas externas PC 10 Inserción laboral PE 01 Establecimiento, revisión y actualización de la política y objetivos de calidad. PE 02 Definición de la política de personal, PDI y PAS	
Se aprueban las Normas de funcionamiento de la Comisión Interna de Calidad (CIC)	17/10/2012
Se crean las primeras SubComisiones Internas de Calidad (SubCIC) para la gestión específica de cada uno de los títulos del Centro.	04/07/2013
Se recoge la implantación de la Aplicación de Seguimiento de Acciones de Mejora para registro y trazabilidad de los planes de mejora propuestos en cada SubCIC y aprobados en la CIC-RIEE. Esta aplicación refleja el estado de ejecución de las acciones de mejora con registro de las evidencias correspondientes. Por ello se modifica el PA 05 Análisis y mejora continua (títulos) y el PC 03 Revisión periódica de las enseñanzas. Se aprueba el Plan Estratégico 2015-2019.	19/01/2015
Se aprueba el SISTEMA DE EVALUACIÓN Y DESARROLLO DEL PDI: DOCENTIA+ CEU (D+CEU), que se implementa en julio 2017. Se actualiza el "PE 02 Definición de la política de personal, PDI y PAS". Se aprueba el Reglamento 1/2017, de la Universidad San Pablo- CEU para el reconocimiento y transferencia de créditos en grados y másteres universitarios	23/01/2017
Se actualizan, según las directrices SISCAL, todos los procedimientos en vigor. Además, se les dota de una nueva codificación, pero dejando claro que se encuentran en una reedición del procedimiento ya existente:	06/02/2019: Se aprueba la actualización del SGIC 2012 para cumplir con las directrices SISCAL. Pero está pendiente de aprobación documental del nuevo SGIC.
P01 Política y objetivos de Calidad P30 Satisfacción de los grupos de interés P29 Gestión de sugerencias, quejas, reclamaciones y agradecimientos P06 Información pública P07 Diseño de la oferta formativa P11 Definición de perfiles (ingreso y egreso) y admisión de estudiantes P08 Revisión y mejora periódica de las enseñanzas P10 Extinción de títulos P16 Planificación y desarrollo de la enseñanza P18 Gestión de indicadores y resultados P19 Planificación y gestión de la movilidad P20 Gestión de prácticas externas P24 Inserción laboral P02 Política de personal, PDI y PAS	
Se aprueba el Plan Estratégico 2019-2022.	12/11/2019

RESUMEN DE LAS REVISIONES MÁS RELEVANTES	Fecha aprobación
Se crean por primera vez (edición 0) los siguientes procedimientos los cuales se han estimado necesarios para lograr la acreditación SISCAL: P03 Normativa y representación de los grupos de interés P04 Control de documentos y archivos P05 Auditorías P09 Renovación de la acreditación de titulaciones P12 Becas y ayudas P13 Reconocimiento y transferencia de créditos P14 Gestión de expedientes y tramitación de títulos P15 Traslados de expedientes y simultaneidad de estudios P17 Proceso docente y evaluación del aprendizaje P21 Gestión de TFM P22 Servicio de Orientación Universitaria P23 Orientación profesional P25 Investigación P26 Servicio de Biblioteca P27 Servicio de idiomas P28 Voluntariado y Pastoral	24/02/2020: Se aprueba la creación del SGIC 2021 para cumplir con las directrices SISCAL. Pero se aplaza la aprobación documental del SGIC 2021 hasta que todos los nuevos procedimientos estén completos.
Plan General de Actuación para la adecuación de la Universidad San Pablo-CEU ante la Covid-19 en el curso 2020-2021. • Planificación de Actividades Formativas 2020-2021. Criterios para modular la presencialidad física y digital en las aulas. • Plan General de Contingencia de la Universidad San Pablo-CEU en caso de suspensión de la docencia presencial decretada por las autoridades sanitarias durante el curso 2020-2021.	24/06/2020
Creación de la Comisión SISCAL. Acuerdo 1. Queda constituida la Comisión SISCAL cuyas funciones son: - Asesoramiento técnico en el despliegue de las directrices de SISCAL en los SGIC de los Centros de la Universidad San Pablo-CEU. - Revisión documental del SGIC. - Propuestas de mejora al SGIC y a los Centros. - Proponer, una vez terminado el desarrollo documental, el SGIC para la firma de los responsables de cada procedimiento y elevación al Consejo de Gobierno para su aprobación previa antes de ser enviado a Fundación Madri+d para su certificación. - Realizar o apoyar en la realización de auditorías internas y revisión anual del SGIC a nivel de todos los Centros.	14/04/2021
Se aprueba el Real Decreto 640/2021, de 27 de julio, de creación, reconocimiento y autorización de universidades y centros universitarios, y acreditación institucional de centros universitarios.	28/07/2021
Se aprueba el Real Decreto 822/2021, de 28 de septiembre, por el que se establece la organización de las enseñanzas universitarias y del procedimiento de aseguramiento de su calidad.	29/09/2021
Se aprueba en Comisión SISCAL la creación del P31-Formación Permanente para que el SGIC dé cobertura a los títulos propios de la Universidad San Pablo-CEU, cumpliendo así con los RD 640/2021 y 822/2021.	05/10/2021
Aprobación en Consejo de Gobierno de la Política de Calidad y del Sistema de Garantía Interno de Calidad del Real Instituto de Estudios Europeos, junto con todos los documentos que conforman el SGIC.	15/12/2021

3. LISTADO DE PROCEDIMIENTOS EN VIGOR, MAPA DE PROCESOS Y BREVE DEFINICIÓN DEL OBJETIVO Y ALCANCE DE CADA UNO DE ELLOS

SGIC 2021	DOCUMENTO COMPLETO
P01-Política y objetivos de Calidad	Ver web
P02-Política de personal, PDI y PAS	Ver web
P03-Normativa y representación de los grupos de interés	Ver web
P04-Control de documentos y archivos	Ver web
P05-Auditorías	Ver web
P06-Información pública	Ver web
P07-Diseño de la oferta formativa	Ver web
P08-Revisión y mejora periódica de las enseñanzas	Ver web
P09-Renovación de la acreditación de titulaciones	Ver web
P10-Extinción de títulos	Ver web
P11-Definición de perfiles (ingreso y egreso) y admisión de estudiantes	Ver web
P12-Becas y ayudas	Ver web
P13-Reconocimiento y transferencia de créditos	Ver web
P14-Matricula, gestión de expedientes y tramitación de títulos	Ver web
P15-Traslados de expedientes y simultaneidad de estudios	Ver web
P16-Planificación y desarrollo de la enseñanza	Ver web
P17-Proceso docente y evaluación del aprendizaje	Ver web
P18- Gestión de indicadores y resultados	Ver web
P19-Planificación y gestión de la movilidad	Ver web
P20-Gestión de prácticas externas	Ver web
P21-Gestión de TFM	Ver web
P22-Servicio de Orientación Universitaria	Ver web
P23-Orientación profesional	Ver web
P24-Inserción laboral	Ver web
P25-Investigación	Ver web
P26-Servicio de Biblioteca	Ver web
P27-Servicio de idiomas	Ver web
P28- Voluntariado y pastoral	Ver web
P29-Gestión de sugerencias, quejas, reclamaciones y agradecimientos	Ver web
P30-Satisfacción de los grupos de interés	Ver web
P31-Formación Permanente	Ver web



P01-Política y objetivos de Calidad

OBJETO

Establecer la sistemática aplicable para diseñar, aprobar, revisar y actualizar la política y los objetivos de calidad. En este procedimiento se incluye la Revisión anual por la Dirección del Sistema de Garantía Interno de Calidad (en adelante SGIC), así como sus principales documentos:

- a. MC-Manual de Calidad
- b. PC-Política de Calidad
- c. MP-Manual de Procesos
- d. PE-Plan Estratégico del Centro, derivado del Plan Estratégico aprobado para la Universidad San Pablo-CEU
- e. RM-Registro de Modificaciones del SGIC

ALCANCE

Este procedimiento será de aplicación tanto para la definición inicial de los documentos del SGIC como para sus revisiones periódicas, que se efectuarán con carácter anual.

[Ver web](#)

P02-Política de personal, PDI y PAS

OBJETO

El objeto del presente procedimiento es establecer la sistemática aplicable a la identificación de las necesidades de personal, al proceso global de incorporaciones, bajas voluntarias, incapacidades temporales o permanentes, excedencias o desvinculaciones, a la formación continua, a la evaluación del desempeño y a la promoción del personal docente e investigador (PDI) y de administración y servicios (PAS) del Real Instituto de Estudios Europeos de la Universidad San Pablo-CEU. La Política de Personal del Real Instituto de Estudios Europeos responde a la Política Corporativa y de Recursos Humanos aprobada por el Patronato de la Universidad San Pablo-CEU.

Además, se refleja en este procedimiento el Plan de Igualdad, que ampara todos los trámites de este procedimiento.

ALCANCE

Con este documento la Real Instituto de Estudios Europeos aplicará los criterios necesarios y establecidos para llevar a cabo todos los procedimientos relacionados con la política de su PDI, así como del PAS. Deberá tener en cuenta que los principios que inspiran cualquier trámite son entre otros, la igualdad, la calidad y excelencia académicas, siempre con el compromiso que exige el ideario de la Institución.

[Ver web](#)

P03-Normativa y representación de los grupos de interés

OBJETO

Este procedimiento busca recopilar, mantener actualizada y evaluar la normativa que afecta al Real Instituto de Estudios Europeos y a sus titulaciones. También refleja el proceso de representación de los distintos Grupos de Interés en los órganos colegiados de toma de decisiones y el funcionamiento de los órganos de gobierno.

ALCANCE

Se contempla para el Real Instituto de Estudios Europeos, si bien influyen los órganos de gobierno que se sitúan a nivel de Universidad San Pablo-CEU.

[Ver web](#)

P04-Control de documentos y archivos

OBJETO

Sistematizar el archivo, la seguridad y el control de los documentos del Sistema de Garantía Interno de Calidad del Real Instituto de Estudios Europeos (en adelante SGIC). Proporcionar la documentación exigida por la legislación aplicable a cada procedimiento del SGIC.

ALCANCE

Este procedimiento afecta a todos los archivos y documentos del SGIC del Real Instituto de Estudios Europeos.

[Ver web](#)

P05-Auditorías

OBJETO

Sistematizar revisiones periódicas, internas y externas, independientes y objetivas, para asegurar la adecuación y la mejora continua del Sistema de Garantía Interno de Calidad.

ALCANCE

Este proceso afecta al Real Instituto de Estudios Europeos y a todos los procedimientos que componen el SGIC del centro.

[Ver web](#)

P06-Información pública

OBJETO

Establecer el modo en el que la Real Instituto de Estudios Europeos de la Universidad San Pablo-CEU revisa, actualiza y hace pública la información relativa a las titulaciones que imparte, al Sistema de Garantía Interno de Calidad y otra información útil para los distintos grupos de interés.

ALCANCE

El presente documento es de aplicación a la información relativa al Real Instituto de Estudios Europeos, a sus titulaciones y al SGIC del centro.

[Ver web](#)

P07-Diseño de la oferta formativa

OBJETO

El objeto de este procedimiento es establecer la sistemática a aplicar en el diseño y aprobación de nuevos programas formativos oficiales del Real Instituto de Estudios Europeos.

ALCANCE

Este proceso afecta a los programas formativos oficiales existentes y a los nuevos propuestos al Ministerio de Educación que se impartan en un futuro en el Real Instituto de Estudios Europeos de la Universidad San Pablo-CEU.

[Ver web](#)

P08-Revisión y mejora periódica de las enseñanzas

OBJETO

Establecer la sistemática aplicable a la revisión y control periódico de las titulaciones mediante un seguimiento interno anual y seguimiento de las acciones de mejora correspondientes. En este procedimiento también se recogen los seguimientos externos por parte de FM+D (ordinarios y especiales), así como el trámite para la modificación de los programas oficiales del Real Instituto de Estudios Europeos de la Universidad San Pablo-CEU.

ALCANCE

Este procedimiento será de aplicación en la revisión, control y, en su caso, modificación de los programas formativos, teniendo en cuenta las directrices de la USP-CEU y la legislación vigente por la que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias.

[Ver web](#)

P09-Renovación de la acreditación de titulaciones

OBJETO

Este procedimiento se centra en la renovación de la acreditación, que es la culminación del proceso de evaluación de la implantación de las enseñanzas correspondientes a los títulos oficiales inscritos en el Registro de Universidades, Centros y Títulos (RUCT).

ALCANCE

Afecta a todos los títulos oficiales del Real Instituto de Estudios Europeos.

[Ver web](#)

P10-Extinción de títulos

OBJETO

Describir el trámite de garantiza la extinción ordenada de las enseñanzas de un título, así como el modo por el cual la Real Instituto de Estudios Europeos de la Universidad San Pablo-CEU garantiza que los estudiantes que hubiesen iniciado las correspondientes enseñanzas, puedan disponer de un adecuado desarrollo de las mismas hasta su finalización o bien puedan acogerse a un plan de adaptación al plan de estudios que sustituya al que se extingue.

ALCANCE

Este procedimiento es de aplicación a todas las titulaciones que se impartan en el Real Instituto de Estudios Europeos de la Universidad San Pablo-CEU, si se diese una situación, interna o externa, que inicie el trámite de extinción del título.

[Ver web](#)

P11-Definición de perfiles (ingreso y egreso) y admisión de estudiantes

OBJETO

Establecer el modo en el que la Real Instituto de Estudios Europeos, elabora, actualiza y mejora los mecanismos relativos a la definición y actualización de los perfiles de ingreso y egreso de sus títulos, y a la admisión de estudiantes en cada uno de ellos. De esta manera, se facilitan los sistemas que regulan y garantizan el proceso de toma de decisiones de acceso y admisión, para evaluar si se adecúan a los objetivos de los programas formativos.

ALCANCE

El presente documento es de aplicación a todas las titulaciones oficiales ofertadas por la Real Instituto de Estudios Europeos de la Universidad San Pablo-CEU.

[Ver web](#)

P12-Becas y ayudas

OBJETO

Establecer la sistemática para la planificación, publicación, orientación y tramitación de becas y ayudas, tanto a alumnos como a personal de la Universidad San Pablo-CEU.

ALCANCE

Este proceso alcanza a todas las becas y ayudas gestionadas por la Universidad San Pablo-CEU que afectan, en concreto, a alumnos, a personal docente e investigador, y/o al personal de administración y servicios del Real Instituto de Estudios Europeos.

[Ver web](#)

P13-Reconocimiento y transferencia de créditos

OBJETO

El objeto de este proceso es pautar el desarrollo del trámite de reconocimiento y transferencia de créditos desde la solicitud del estudiante hasta el reflejo en su expediente académico.

ALCANCE

Este proceso afecta a todas las solicitudes de reconocimiento y transferencia de créditos en las titulaciones del Real Instituto de Estudios Europeos.

[Ver web](#)

P14-Matricula, gestión de expedientes y tramitación de títulos

OBJETO

Sistematizar la matrícula, la gestión de expedientes, así como pautar la expedición de títulos oficiales, y de otras certificaciones académicas personales.

ALCANCE

Se aplica a las matrículas y a la gestión de los expedientes de los alumnos de títulos oficiales. También afecta a todas las solicitudes de expedición de títulos oficiales y a las solicitudes de certificaciones académicas.

[Ver web](#)

P15-Traslados de expedientes y simultaneidad de estudios

OBJETO

El objeto de este procedimiento es pautar el proceso de traslados de expediente entre la Universidad San Pablo-CEU y otras universidades, así como para tramitar las simultaneidades de estudios.

ALCANCE

Este proceso afecta al Real Instituto de Estudios Europeos y a todos sus expedientes.

[Ver web](#)

P16-Planificación y desarrollo de la enseñanza

OBJETO

El objeto de este procedimiento es establecer cómo el Director del Real Instituto de Estudios Europeos dirige, despliega y supervisa los procedimientos relacionados con la planificación docente, el desarrollo de las enseñanzas y su mejora, de conformidad con las directrices generales aprobadas por el Consejo de Gobierno en materia de ordenación académica. El fin es asegurar que los estudiantes alcancen de manera organizada las competencias y resultados de aprendizaje definidos en cada una de sus titulaciones oficiales de grado y postgrado. Para lograr este fin es vital la coordinación docente, entendida como aquellas acciones necesarias para armonizar el funcionamiento, donde la coordinación vertical se ocupa de gestionar la secuenciación de las asignaturas en el plan de estudios y el reparto de competencias y contenidos con el fin de evitar vacíos y solapes, y la coordinación horizontal se ocupa de gestionar la carga de trabajo del estudiante, la distribución de las actividades formativas y las actividades de evaluación a lo largo de cada cuatrimestre con el objetivo de distribuirla de forma equilibrada.

En este procedimiento se detalla la planificación docente, la creación de grupos y asignación de profesorado, la coordinación docente vertical y horizontal, así como la gestión de los recursos materiales necesarios para la docencia.

ALCANCE

Este procedimiento es de aplicación a las titulaciones impartidas en el Centro.

[Ver web](#)

P17-Proceso docente y evaluación del aprendizaje

OBJETO

Este proceso tiene por objeto regular la realización, valoración, publicación y revisión de los exámenes, así como de todo tipo de pruebas de evaluación que se lleven a cabo en la Universidad San Pablo-CEU. Se busca favorecer que los sistemas de evaluación establecidos, así como los procesos de revisión permitan conocer el grado en que los estudiantes alcanzan las competencias y los resultados de aprendizaje previstos.

ALCANCE

Este procedimiento se aplica a las titulaciones impartidas, detallando el funcionamiento de: las convocatorias, de las Juntas de Evaluación, la publicación de calificaciones, así como la resolución de posibles incidencias y/o reclamaciones sobre las calificaciones.

[Ver web](#)

P18- Gestión de indicadores y resultados

OBJETO

Definir el catálogo de indicadores y evidencias generadas por el sistema para garantizar la mejora continua del Centro y sus titulaciones.

Describir el proceso de generación de estos indicadores y evidencias, su elaboración, los responsables, destinatarios, plataformas de distribución, revisión y mejora.

En cuanto a la tipología de indicadores y evidencias, se establecen dos grandes bloques:

1. Aquellos necesarios para los procesos VMSA que garantizan la medición, análisis y mejora de los títulos.
2. Aquellos requeridos oficialmente por las diferentes administraciones y organismos con fines estadísticos determinados por la normativa vigente. (SIIU, INE, CAM, CRUE, etc.)
3. Aquellos orientados a medir y controlar el desarrollo de los diferentes procedimientos del SGIC.

ALCANCE

El alcance de este procedimiento de gestión de indicadores abarca a todos los títulos del Real Instituto de Estudios Europeos y a todos sus procesos.

Esta información se pone a disposición de las distintas comisiones internas de calidad para su análisis y propuestas de mejora a través de la plataforma colaborativa establecida.

[Ver web](#)

P19-Planificación y gestión de la movilidad

OBJETO

Este procedimiento tiene por objeto la planificación, gestión, desarrollo y evaluación de la movilidad de los estudiantes, PAS y PDI, tanto nacional como internacional, así como de entrada y de salida, del Real Instituto de Estudios Europeos.

La movilidad es uno de los objetivos de todas las titulaciones buscando fomentar el enriquecimiento cultural, educativo, personal y profesional de todos los partícipes en las distintas iniciativas que tienen como base el impulso y promoción del intercambio de experiencias en el ámbito de la enseñanza superior.

ALCANCE

Este proceso establece la promoción y gestión del intercambio con otras Universidades de: alumnos, profesores y personal de administración y servicios. El Vicerrectorado de Internacionalización es el principal responsable, aunque también participan los Coordinadores de Relaciones Internacionales de los Centros y los Coordinadores de los Programas IBPs, que se encargan de muchos de los aspectos de la gestión de las mismas.

[Ver web](#)

P20-Gestión de prácticas externas

OBJETO

Establecer el modo en el que el Vicerrectorado de Estudiantes y Vida Universitaria a través del Departamento de Carreras Profesionales de la Universidad San Pablo-CEU, de la Unidad de Prácticas que tenga las competencias delegadas, revisan, actualizan y mejoran los procedimientos relativos a las Prácticas Académicas Externas facilitando los mecanismos que las regulan y que garantizan el proceso.

ALCANCE

El presente documento es de aplicación a las prácticas externas que realicen los alumnos de los títulos pertenecientes al Real Instituto de Estudios Europeos.

[Ver web](#)

P21-Gestión de TFM

OBJETO

Definir, publicar, actualizar y gestionar el ciclo de vida de asignaturas especiales como son los Trabajos de Fin de Máster (en adelante TFM).

ALCANCE

Este procedimiento se aplica a las asignaturas TFM de los Máster de las titulaciones oficiales del Real Instituto de Estudios Europeos.

[Ver web](#)

P22-Servicio de Orientación Universitaria

OBJETO

Determinar las acciones mediante las que la Universidad San Pablo-CEU desarrolla el apoyo y orientación a sus estudiantes respecto al asesoramiento académico y personal, con el fin de apoyar la inclusión y la integración en la vida universitaria, potenciar la formación mediante las competencias transversales, y mejorar el desarrollo personal.

ALCANCE

Este procedimiento se aplica a los servicios y programas de actuación del Servicio de Orientación Universitaria que se lleven a cabo dentro del marco del Real Instituto de Estudios Europeos.

[Ver web](#)

P23-Orientación profesional

OBJETO

Definir, publicar, actualizar y gestionar los programas y actuaciones de orientación profesional destinadas a los estudiantes y egresados de las titulaciones del Centro.

ALCANCE

Este procedimiento se aplica a las actuaciones y programas de orientación profesional relacionadas con las titulaciones que se imparten en el Real Instituto de Estudios Europeos.

[Ver web](#)

P24-Inserción laboral

OBJETO

Este documento tiene por objeto realizar el seguimiento de la inserción laboral de los egresados del Real Instituto de Estudios Europeos de la Universidad San Pablo-CEU.

ALCANCE

Este proceso afecta a los egresados de títulos oficiales del Real Instituto de Estudios Europeos y que sean pertenecientes a las promociones que hayan finalizado con una anterioridad de dos años respecto al curso actual, salvo excepciones como que una titulación requiera otra cohorte o que ese año no exista cohorte.

[Ver web](#)

P25-Investigación

OBJETO

El objeto de este proceso es la exposición del Plan Estratégico de Investigación de la Universidad San Pablo-CEU. Se detallan las diferentes acciones que se llevan a cabo para apoyar las labores de investigación del personal, así como los distintos grupos, cátedras e institutos en los que se realizan estas tareas investigadoras.

ALCANCE

Afecta a la investigación realizada por todas las áreas de conocimiento del Real Instituto de Estudios Europeos.

[Ver web](#)

P26-Servicio de Biblioteca

OBJETO

Reflejar el funcionamiento de las bibliotecas de la Universidad San Pablo-CEU, tanto de los servicios centrales como de las bibliotecas de sección. Este procedimiento desarrolla todos los procesos que conforman el servicio de biblioteca, como la adquisición de ejemplares y la gestión de los trámites de préstamo, devolución. Asimismo, también incluye el funcionamiento específico del Centro de Documentación Europea (en adelante CDE), así como la gestión de sus fines concretos.

ALCANCE

Este proceso afecta a los gestores y usuarios de las bibliotecas y del Centro de Documentación Europea de la Universidad San Pablo-CEU.

[Ver web](#)

P27-Servicio de idiomas

OBJETO

Este procedimiento refleja el funcionamiento del servicio de idiomas de la Universidad San Pablo-CEU.

ALCANCE

Este proceso afecta a los gestores y usuarios de los servicios de idiomas de la Universidad San Pablo-CEU.

[Ver web](#)

P28- Voluntariado y pastoral

OBJETO

Este procedimiento refleja el funcionamiento los servicios de Voluntariado y Pastoral de la Universidad San Pablo-CEU.

ALCANCE

Afecta a los gestores y usuarios de los servicios de Voluntariado y Pastoral que la Universidad San Pablo-CEU pone a disposición del Real Instituto de Estudios Europeos.

[Ver web](#)

P29-Gestión de sugerencias, quejas, reclamaciones y agradecimientos

OBJETO

Atender a la comunicación de sugerencias, quejas, reclamaciones y agradecimientos de todos los grupos de interés. Estas se efectúan de manera formalizada y trazable a través del Buzón de Sugerencias, Quejas, Reclamaciones y Agradecimientos de la Universidad San Pablo-CEU, en adelante BSQRA, en la Oficina de Información al Estudiante o en su mail, así como a través del Defensor Universitario, con objeto de que la información recogida sea de utilidad para la mejora continua de los Centros y sus titulaciones, así como para la toma de decisiones.

ALCANCE

El alcance de este procedimiento incluye todas las cuestiones (sugerencias, quejas, reclamaciones y agradecimientos) recibidas en el apartado "Buzón de Sugerencias"

de la página web de la Universidad San Pablo-CEU, además de las enviadas directamente al mail del Defensor del Universitario y las canalizadas a través de la Oficina de Información al Estudiante.

Cualquier persona o Grupo de Interés (estudiantes, futuros estudiantes, egresados, PDI, Órganos de Gobierno, PAS, administraciones públicas, empleadores, y sociedad en general), puede presentar sugerencias, quejas, reclamaciones y/o agradecimientos a través de los cauces especificados en este procedimiento que se ajusta a la normativa en materia de protección de datos.

[Ver web](#)

P30-Satisfacción de los grupos de interés

OBJETO

Obtener información de la satisfacción de los usuarios acerca de la calidad de los recursos y servicios del Real Instituto de Estudios Europeos de la Universidad San Pablo-CEU para la mejora continua del Centro y sus titulaciones.

ALCANCE

Recoge información de la calidad percibida por los usuarios, de los distintos grupos de interés, con los recursos, la docencia y los servicios de las titulaciones oficiales impartidas en el Real Instituto de Estudios Europeos.

[Ver web](#)

P31-Formación Permanente

OBJETO

Sistematizar la creación, la modificación, el seguimiento interno y la extinción de los Máster de Formación Permanente.

Asimismo, se incluye en este procedimiento el ciclo de vida de éstos títulos propios, desde que se publica su existencia y características, pasando por la tramitación de matrículas, gestión de expedientes, planificación, desarrollo y evaluación de las enseñanzas, tramitación de títulos, así como la gestión de sus indicadores, resultados y satisfacción de los grupos de interés.

ALCANCE

Este proceso afecta a los Máster de Formación Permanente adscritos al Real Instituto de Estudios Europeos.

[Ver web](#)